

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan untuk perorangan dengan bentuk pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit gawat darurat. Pada masa ini perkembangan dan pertumbuhan rumah sakit semakin kearah fungsi ekonomi dengan mengacu pada keuntungan hal tersebut mengakibatkan ketertarikan masyarakat umum semakin berlomba-lomba berinvestasi pada bisnis rumah sakit (Hartono, 2015). Sedangkan menurut Azhar, (2017) pemberian pelayanan kesehatan yang dapat dinilai mutu tinggi adalah penyampaian perawatan sesuai kebutuhan (*needed care*) yang berdasar kompetensi serta telah terstandar dengan tujuan tercapainya kepuasan, dengan efisiensi waktu dan berisiko minimal untuk seluruh pengguna jasa pelayanan kesehatan dengan profesi tenaga kesehatan.

Pemberian pelayanan kesehatan medis yang berkualitas tinggi rumah sakit harus dapat menunjang kenyamanan pasien dengan fasilitas perawatan dan pemberian asuhan perawatan yang efisien, untuk menunjang klasifikasi pasien (Kementrian Kesehatan RI, 2012)

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar, atau kesehatan rujukan dan upaya kesehatan penunjang keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fasilitasnya ditandai dengan adanya mutu pelayanan prima rumah sakit. Faktor yang paling dominan yang mempengaruhi mutu adalah sumber daya manusia. Diantara sumber daya manusia yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada pasien, yang paling banyak jumlahnya adalah perawat, dokter dan bidan, yaitu 40% dari jumlah tenaga yang ada. Untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien, dibutuhkan kesesuaian tenaga kesehatan yang mencakup jumlah, jenis dan kualifikasi dengan kebutuhan pelayanan kesehatan yang diperlukan (DepKes RI, 2009)

Mutu Pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Setiap permasalahan yang muncul dalam organisasi pelayanan kesehatan khususnya berkaitan dengan mutu layanan kesehatan (Herlambang, 2016).

Menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medic rumah sakit dalam menjaga reputasi institusi dan kepercayaan pelanggan terhadap para dokter dan para medis serta tetap menjaga dan mengasah ketrampilan dan profesionalisme tenaga medis dan para medis. dari uraian tersebut, Parasuraman, Zeithaml dan Berry menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi mutu menurut

Pasuraman dkk. Meliputi : Responsiveness (cepat tanggap) , reliability (kehandalan) , assurance (jaminan), Empathy (empati), tangible (bukti fisik), (Herlambang, 2016).

Menurut penelitian Citra (2012) tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsu Bunda Thamrin Medan Tahun 2012 menunjukkan dari 81 responden sebanyak 13 pasien menyatakan tidak puas, kemudian sebanyak 36 menyatakan kurang puas dan sebanyak 32 menyatakan puas. Berdasarkan hasil analisis menyatakan ada Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSU Bunda Thamrin Medan Tahun 2012.

Menurut penelitian Mubin (2007) tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang menyatakan dari 100 responden 38 responden kepuasan pasien kategori tinggi , 62 responden kategori kepuasan sedang dan 0 responden kategori kepuasan rendah.berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang.

Menurut penelitian Aisyah (2015), di RSUD Sunan Kalijaga Demak, dari hasil analisis bivariat dari 285 orang, pengaruh mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan BPJS terhadap kepuasan pasien mempunyai hubungan bermakna dengan kekuatan hubungan positif lemah.

Menurut penelitian Basri (2016) tentang Hubungan Fasilitas Ruang rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Cempaka RSUD Ibnu Sina Kabupaten Gresik menyatakan hasil uji statistic ada hubungan Fasilitas Ruang rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Rumkital Dr. Komang Makes sebagai Rumkit tingkat III dengan tipe C berada langsung dibawah Pangkalan Utama TNI Angkatan Laut I (Lantamal I) Belawan, Medan. Rumah Sakit ini berlokasi di Jalan Bengkalis no.1 Belawan. Terdapat 123 orang personil Rumkital Dr. Komang Makes. Untuk sarana dan prasarana Rumkital Dr. Komang Makes memiliki unit gawat darurat 24 jam, unit rawat jalan 10 poliklinik, unit rawat inap, unit perawatan khusus, unit bedah/ kamar operasi (2 unit kamar operasi besar), unit penunjang klinik (laboratorium dan radiologi), unit farmasi, unit penunjang lainnya.

Hasil survey pendahuluan di Rumkital Dr. Komang Makes Belawan terdapat permasalahan dibagian pelayanan, seperti fasilitas kesehatan yang kurang lengkap, jumlah pasien yang sedikit datang ke Rumkital Dr. Komang Makes Belawan.

Dari hasil wawancara singkat dengan beberapa pasien rawat inap pada bulan desember 2018 di Rumkital Dr. Komang Makes Belawan menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan petugas medis belum sesuai harapan seperti tugas seorang dokter dalam hal reliability (Kehandalan) responden menyatakan puas terhadap kehandalan dokter dan petugas medisnya cukup handal dalam melakukan tindakan medis di karenakan tenaga medis nya cukup berpengalaman.

Tugas seorang dokter dalam hal responsiveness (Cepat Tanggap) responden menyatakan belum puas dikarenakan waktu kunjungan dokter yang singkat dan

memberikan penjelasan sebentar .Tugas seorang dokter dan tenaga medis lain nya dalam hal empathy (empati) sebagian responden menyatakan belum puas karena kurangnya keramahan dokter dan tenaga kesehatan lainnya terhadap pasien .

Tugas seorang dokter dan tenaga kesehatan dalam hal assurance (jaminan) dan Tangible (bukti fisik) responden menyatakan sudah cukup puas.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumkital Dr. Komang Makes Belawan.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan (*Reliability*) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di ruang rawat inap Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019.
2. Untuk mengetahui pengaruh jaminan (*Assurance*) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di ruang rawat inap Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019.
3. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik (*Tangible*) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di ruang rawat inap Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepedulian (*Emphaty*) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di ruang rawat inap Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019.
5. Untuk mengetahui pengaruh ketanggapan (*Responsiviness*) terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di ruang rawat inap Rumkital Dr. Komang Makes Belawan Tahun 2019.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan.
2. Sebagai bahan tinjauan keilmuan/pengembangan perpustakaan, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan peserta didik dalam menerapkan proses pembelajaran dan penelitian-penelitian selanjutnya.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pimpinan rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan sehingga bermanfaat untuk pembinaan perawat dan dokter dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.